



RELATÓRIO DE ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA OI DA REGIÃO SUDESTE

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 20, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 623/2013.

2 - REFERÊNCIA

3ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (14/09/2020).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Complemento sobre o tema “Oi Livre” (script de atendimento 0800 sobre oferta ao cliente que busca informação sobre cancelamento/bloqueio de seu sinal).

Foram apresentadas as informações solicitadas, ressaltando que por e-mail foi posicionado também à presidente do Conselho, que se deu por satisfeita com a resposta.

3.2 Esclarecimento sobre o processo de comercialização de ofertas por DDD.

Foram apresentadas as informações solicitadas e esclarecido que a diferenciação das ofertas é permitida desde que não haja diferenciação dos preços praticados para um mesmo produto.

Ressaltado que todas as ofertas são auditadas e aprovadas pela Anatel.

3.3 Sugestão para criação de planos de TV com a oferta de planos mais econômicos e com perfis distintos (ex: direcionados ao público infantil), ou que os clientes tenham a opção de montar sua cesta de canais e criar pacote personalizado.

Foram esclarecidas as informações e ressaltadas as ações praticadas pela Oi durante a pandemia, algumas em parceria com outras operadoras e em concordância com a Anatel e alinhadas com o SindiTelebrasil. Foi exemplificado a oferta de alguns canais que ficaram disponíveis até 15/05.

3.4 VI Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

O Secretário parabenizou a Anatel e a participação dos conselheiros no IV Fórum realizado entre os dias 17 e 31/8, através da plataforma Microsoft Teams. Na oportunidade o Secretário reapresentou ao Conselho as informações contidas na Apresentação da Oi no Fórum.